

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). ความพอใจในการทำงานและการสื่อสารในองค์กรรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2544). ปัญหาการบริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบล : เอกสารทางวิชาการสคร.11. กรุงเทพฯ : กรม ฯ.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2550). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2544). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จามจุรี จันทร์ตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติมา คนชม. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- จิรฐา ทิศกระโทก. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอกซเปอร์เน็ต.
- ชวลิต เหล่ารุ่งการณูจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชัยฉุกร พรภาณวิษณุ. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริการส่วนตำบล :
กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการ
อำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน
ฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทิดเกียรติ พัฒนนิติกศักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บุรีรัมย์.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ :
วี อินเทอร์เน็ต.
- ชานินทร์ สุทธิคุณชร. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพฯ : วี. อินเทอร์เน็ต.
- นภาพกรณ์ สุขสุมิตร. (2550). การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐาน
สำหรับคนผู้ใหญ่อำเภอและผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญเลิศ รักเพชร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพฯ : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาการ
บริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2552). กฎหมายการปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2550). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ :
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2552). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708
องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรี มหาลาภ. (2548). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. ค้นเมื่อ 12 มกราคม พ.ศ.
2555 จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzz1cLMKBx79
- เพ็ญประภา ชุมนะทัศน์. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต บริษัทไทย
โอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2540). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิชัย สายรักษา. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล
เมืองท่าบ่อ อำเภوتاบ่อ จังหวัดหนองคาย . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิชัย รัศมี. (2553). รัฐธรรมนูญ ปี 50 กับการกระจายอำนาจ. ค้นเมื่อ 15 มกราคม พ.ศ. 2557 จาก
www.moph.go.th/ngo/oddh/data/50.html

- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2535). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อมมูลฐานทางพฤติกรรมกร**
ออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีนิตย์ บุญทอง. (2521). **ความคาดหวังในบทบาทและตำแหน่งพัฒนากรของพัฒนากรที่มีวุฒิจบ**
ปริญญาและไม่จบปริญญา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถิต วงศ์สุวรรณค์. (2549). **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์นการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพฯ : เดช-เอน การพิมพ์.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). **ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญวิธีเรียนทางไกลของ**
ผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริวรรณค์ อัสวกุล. (2548). **ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของ**
นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์บริหารการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกชัย คามวัลย์. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ**
เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ค้นเมื่อ 12 มกราคม พ.ศ. 2555 จาก
<http://www.opac.trang.psu.ac.th>.
- สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ. (2538). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตนาและพฤติกรรมกรเลือก สถานภาพ**
พยาบาลผู้ศึกษา หลักของผู้ประกันตนในอำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จังหวัดอ่างทอง. (2555). **สำนักงานทะเบียนอำเภอโพธิ์ทอง.** กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย. (2556). **โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของ**
องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2548). **การให้บริการ.** กรุงเทพฯ : พิทักษ์กุล
- อภิชัย พันธเสน. (2539). **พัฒนาชนบทไทย : สมุทัยและมรรค การเปลี่ยนแปลงและการบริหาร**
การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- อภินันท์ จันตะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี อานวรุพหาวณิช. (2549). **ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.** ค้นเมื่อ 12 มกราคม
2555 จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

- Atkinson, J.W. (1966). **Motive in Fantasy Action & Society**. New Delhi : East West Press
Clay.
- Clay, R. (1988). **Chambers English Dictionary**. Great Britain : bunay Suffolk.
- Cronbach, L.J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. New York : Harper & Row.
- Getzels, J.W. & Cuba, E.G. (1954). Role, Role Conflict, & Effectiveness: An Empirical Study.
American Sociological Review. 19, 164-175.
- Gilbert, D. & Birkhead, G.S. (1977). **Equity in Local Service Distribution**. Washington:
American Society for Public Administration in Washington.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation To Work**. New York : Wiley.
- Katz, E. & Brenda, Dt. (1973). **Bureaucracy & the public : a reader in official client –
relation**. New York : Basicbook.
- Krech, D. & Crutchfield, R.S. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-hill.
- Maslow, A. H. (1954). **Motivation & Personality**. New York : Harper & Brother.
- Millert, J.D. (1954). **Management in public service**. New York : McGraw-Hill.
- Morse, N.C. (1955). **Satisfactions in the White Coller Job**. Michigan : University of
Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality
& its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(1), 41-50.
- Thomas, H.B. (1961). **Improving Instruction Through Supervision**. New York : Macmillan.
- Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). **Industrial Psychology**. New Jersey : Prentice Hall.
- Verma, H.L. (1978). **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis**. Santa
Barbara. Calif : Wiley.
- Vroom, V.H. (1984). **Work & Motivation**. Florida : Robert E.
- Wallerstein, H. (1971). **Dictionary of Psychology**. Maryl& : Penguin Book.
- Weber, M. (1966). **The Theory of Social & Economic Organization** (4th ed). New York :
Free Press.
- Yamane, T. (1979). **Statistics : An Introductory Analysis** (3rd ed). New York : Harper &
Row.
- Zaleanick, A., et al. (1958). **Motivation Productivity & Satisfaction of Workers**.
Massachusettes : Harvard University.